Deutscher Bundestag **Drucksache 17/3319**

17. Wahlperiode 18. 10. 2010

Antwort

der Bundesregierung

auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Sabine Zimmermann, Diana Golze, Matthias W. Birkwald, weiterer Abgeordneter und der Fraktion DIE LINKE.
– Drucksache 17/2980 –

Fehlende soziale Mindeststandards in der Call-Center-Branche

Vorbemerkung der Fragesteller

Die Beschäftigten in der Call-Center-Branche sind mit Niedriglöhnen und schlechten Arbeitsbedingungen konfrontiert. Nach einer Befragung der Gewerkschaft ver.di bewerteten 83 Prozent der Beschäftigten ihre Arbeit als „schlechte Arbeit“ und nur 3 Prozent als „gute Arbeit“. 78 Prozent fühlen sich „leer und ausgebrannt“. 61 Prozent sagen, ihr Einkommen reiche nicht aus.

Seit Jahren unternimmt die Politik nichts gegen diese katastrophalen Zustände. Noch schlimmer: Call-Center-Firmen werden jährlich mit zweistelligen Millionensummen subventioniert, wie die schwarz-rote Bundesregierung 2009 in ihrer Antwort auf die Kleine Anfrage der Fraktion DIE LINKE. mitteilte (Bundestagsdrucksache 16/12187).

Nach langem Kampf ist es beim Unternehmen Walters Service GmbH den dort Beschäftigten mit ihrer Gewerkschaft ver.di gelungen, einen Haustarifvertrag mit einem Mindestentgelt von 7,50 Euro die Stunde durchzusetzen. Aber auch dieser Stundenlohn schützt nicht vor Armut. Darüberhinaus ist die Branche selbst weitgehend tariflos. Die Arbeitgeber weigern sich, einen Arbeitgeberverband zu gründen, obwohl es mit dem Deutschen Dialogmarketing Verband e. V. (DDV) und dem Call Center Forum Deutschland e. V. (CCF) zwei große Lobbyverbände gibt, die als Arbeitgeberverbände agieren könnten.

Trotz dieser bekannten Fakten lehnt die Bundesregierung es ab, einen allgemeinen gesetzlichen Mindestlohn einzuführen und in die Branche sozial regulierend einzugreifen. Nicht einmal das unzureichende Instrument des Mindestarbeitsbedingungengesetzes ist bisher für die Call-Center-Branche angewendet worden.

Bleibt die Politik untätig, droht eine weitere Verschlechterung der Arbeitsbedingungen und eine Lohnspirale nach unten. Nach einer aktuellen Umfrage (profiTel consultpartner GmbH) will jeder zweite Call-Center-Betreiber die Kosten senken.

Die Antwort wurde namens der Bundesregierung mit Schreiben des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales vom 15. Oktober 2010 übermittelt.

Die Drucksache enthält zusätzlich – in kleinerer Schrifttype – den Fragetext.

Vorbemerkung der Bundesregierung

Zur Vorbemerkung des Fragestellers verweist die Bundesregierung auf ihre Vorbemerkung auf die Antwort zu der Kleinen Anfrage der Fraktion DIE LINKE. vom 6. März 2009 (Bundestagsdrucksache 16/12187).

1. Wie schätzt die Bundesregierung die derzeitige Lage der Call-Center-Branche und die Situation der dort arbeitenden Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ein?

Die Call-Center-Branche ist eine junge und dynamische Branche, die in den letzten Jahren in Deutschland viele neue Arbeitsplätze geschaffen hat. Laut Branchenverband „Call Center Forum Deutschland" arbeiteten zum Jahresende 2008 etwa 440 000 Menschen in 5 700 Call-Centern. Ende 2009 waren rund 500 000 Menschen in 6 700 deutschen Call-Centern beschäftigt. Von den 6 700 Call-Centern sind rund 80 Prozent als „Inhouse-Call-Center" Teil eines Unternehmens oder einer Behörde. Zur Einschätzung der Situation der in der Branche arbeitenden Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer verweist die Bundesregierung auf die Antwort zu Frage 1 der Kleinen Anfrage der Fraktion DIE LINKE. vom 6. März 2009 (Bundestagsdrucksache 16/12187).

2. Welche Kenntnisse hat die Bundesregierung über die Beschäftigungsverhältnisse in der Call-Center-Branche (bitte im Zeitverlauf der letzten Jahre bis heute die jährliche Zahl der sozialversicherungspflichtigen Vollzeit- und Teilzeitjobs sowie der geringfügigen Beschäftigungsverhältnisse sowie entsprechende volkwirtschaftliche Vergleichszahlen nennen)?

Aktuelle Daten der amtlichen Statistik zur Beschäftigung in der Branche lassen sich nur aus der Beschäftigungsstatistik der Bundesagentur für Arbeit (BA) gewinnen. Diese Statistik erfasst Personen, die in der Wirtschaftsklasse Call-Center (WZ 03: 7486, WZ 08: 822) beschäftigt sind. Die Zuordnung nach Wirtschaftsklassen erfolgt nach dem Schwerpunktprinzip, das heißt nach der Haupttätigkeit des Betriebes.

Tabelle 1 ist zu entnehmen, wie sich die Zahlen der sozialversicherungspflichtig Vollzeit- und Teilzeitbeschäftigten und der geringfügig entlohnt Beschäftigten insgesamt und in der Call-Center-Branche entwickelt haben. Bei der Interpretation der Entwicklung sollte beachtet werden, dass aufgrund des Wechsels der Klassifikation der Wirtschaftszweige (von WZ 2003 auf WZ 2008) die Jahre 2005 bis 2007 mit den Jahren 2008 bis 2009 nur eingeschränkt vergleichbar sind.

Die Zahl der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten in der Call-Center-Branche stieg von 2005 bis 2007 (jeweils zum Stichtag 30. Juni) um 108,8 Prozent an, während über alle Wirtschaftszweige betrachtet insgesamt ein Anstieg von 2,6 Prozent verzeichnet wurde. Auch die Zahl der geringfügig Beschäftigten stieg in diesem Zeitraum in der Call-Center-Branche (+62,8 Prozent) stärker an als insgesamt (+6,2 Prozent). Die Zahl der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten in der Wirtschaftsgruppe „Call-Center" belief sich im Jahr 2009 (Stichtag 30. Juni) auf rund 92 700 (+2,1 Prozent gegenüber 2008). Insgesamt gab es knapp 27,4 Millionen sozialversicherungspflichtig Beschäftigte (–0,3 Prozent gegenüber 2008). Die Zahl der geringfügig Beschäftigten in der Call-Center-Branche ist gegenüber dem Jahr 2008 um 1,6 Prozent gesunken, während insgesamt in 2009 1,6 Prozent mehr geringfügig Beschäftigte verzeichnet wurden.

Tabelle 1: Sozialversicherungspflichtig, geringfügig und davon geringfügig entlohnte und kurzfristig Beschäftigte Insgesamt und darunter im Wirtschaftszweig Call-Center [1] nach Geschlecht
Deutschland (Arbeitsort)
Zeitreihe[2]

Insgesamt

Geschlecht	Stichtag[2]	Sozial-versicherungs-pflichtig Beschäftigte	darunter		Geringf. Beschäftigte (GB)	davon		davon					
								Geringf. entlohnte Beschäftigte (GeB)	davon		Kurzfristig Beschäftigte	davon	
			Vollzeit-beschäftigte	Teilzeit-beschäftigte		ausschließlich GB	im Nebenjob GB		ausschließlich GeB	im Nebenjob GeB		ausschließlich KfB	im Nebenjob KfB
		1	2	3	4	5	6	4	5	6	7	8	9
Insgesamt	30.06.2005	26.178.266	21.802.121	4.364.644	6.887.459	5.095.541	1.791.918	6.491.964	4.746.883	1.745.081	395.495	348.658	46.837
	30.06.2006	26.354.336	21.814.511	4.529.714	7.138.644	5.195.692	1.942.952	6.750.892	4.853.596	1.897.296	387.752	342.096	45.656
	30.06.2007	26.854.566	22.070.081	4.773.168	7.313.479	5.226.393	2.087.086	6.917.770	4.881.535	2.036.235	395.709	344.858	50.851
	30.06.2008	27.457.715	22.442.697	5.002.792	7.472.017	5.227.187	2.244.830	7.078.025	4.882.173	2.195.852	393.992	345.014	48.978
	30.06.2009	27.380.096	22.165.271	5.201.759	7.590.383	5.275.805	2.314.578	7.191.748	4.931.783	2.259.965	398.635	344.022	54.613
Männer	30.06.2005	14.286.258	13.622.758	657.081	2.515.053	1.737.001	778.052	2.312.831	1.559.473	753.358	202.222	177.528	24.694
	30.06.2006	14.423.814	13.696.820	721.328	2.603.616	1.760.906	842.710	2.409.011	1.590.142	818.869	194.605	170.764	23.841
	30.06.2007	14.769.842	13.986.362	776.851	2.667.421	1.755.226	912.195	2.471.500	1.585.326	886.174	195.921	169.900	26.021
	30.06.2008	15.063.590	14.234.381	822.277	2.740.394	1.759.498	980.896	2.544.728	1.589.296	955.432	195.666	170.202	25.464
	30.06.2009	14.829.273	13.959.646	862.416	2.784.367	1.801.817	982.550	2.593.049	1.637.616	955.433	191.318	164.201	27.117
Frauen	30.06.2005	11.892.008	8.179.363	3.707.563	4.372.406	3.358.540	1.013.866	4.179.133	3.187.410	991.723	193.273	171.130	22.143
	30.06.2006	11.930.522	8.117.691	3.808.386	4.535.028	3.434.786	1.100.242	4.341.881	3.263.454	1.078.427	193.147	171.332	21.815
	30.06.2007	12.084.724	8.083.719	3.996.317	4.646.058	3.471.167	1.174.891	4.446.270	3.296.209	1.150.061	199.788	174.958	24.830
	30.06.2008	12.394.125	8.208.316	4.180.515	4.731.623	3.467.689	1.263.934	4.533.297	3.292.877	1.240.420	198.326	174.812	23.514
	30.06.2009	12.550.823	8.205.625	4.339.343	4.806.016	3.473.988	1.332.028	4.598.699	3.294.167	1.304.532	207.317	179.821	27.496

Wirtschaftszweig Call-Center [1]

Geschlecht	Stichtag[2]	Sozial-versicherungs-pflichtig Beschäftigte	darunter		Geringf. Beschäftigte (GB)	davon		davon					
								Geringf. entlohnte Beschäftigte (GeB)	davon		Kurzfristig Beschäftigte	davon	
			Vollzeit-beschäftigte	Teilzeit-beschäftigte		ausschließlich GB	im Nebenjob GB		ausschließlich GeB	im Nebenjob GeB		ausschließlich KfB	im Nebenjob KfB
		1	2	3	4	5	6	4	5	6	7	8	9
Insgesamt	30.06.2005	32.339	19.388	12.925	6.720	4.904	1.816	6.612	4.812	1.800	108	92	16
	30.06.2006	45.719	27.215	18.470	8.477	6.082	2.395	8.341	5.960	2.381	136	122	14
	30.06.2007	67.519	41.810	25.664	10.940	7.828	3.112	10.717	7.630	3.087	223	198	25
	30.06.2008	90.740	56.663	34.006	13.439	9.379	4.060	13.250	9.223	4.027	189	156	33
	30.06.2009	92.662	59.098	33.453	13.221	9.291	3.930	13.002	9.121	3.881	219	170	49
Männer	30.06.2005	10.856	7.724	3.124	1.945	1.378	567	1.905	1.344	561	40	34	6
	30.06.2006	16.000	11.190	4.799	2.394	1.675	719	2.359	1.644	715	35	31	4
	30.06.2007	24.057	17.152	6.889	3.306	2.346	960	3.224	2.270	954	82	76	6
	30.06.2008	33.052	23.788	9.241	4.078	2.802	1.276	4.001	2.738	1.263	77	64	13
	30.06.2009	33.955	25.077	8.847	4.204	2.939	1.265	4.120	2.869	1.251	84	70	14
Frauen	30.06.2005	21.483	11.664	9.801	4.775	3.526	1.249	4.707	3.468	1.239	68	58	10
	30.06.2006	29.719	16.025	13.671	6.083	4.407	1.676	5.982	4.316	1.666	101	91	10
	30.06.2007	43.462	24.658	18.775	7.634	5.482	2.152	7.493	5.360	2.133	141	122	19
	30.06.2008	57.688	32.875	24.765	9.361	6.577	2.784	9.249	6.485	2.764	112	92	20
	30.06.2009	58.707	34.021	24.606	9.017	6.352	2.665	8.882	6.252	2.630	135	100	35

1) Call-Center - für die Stichtage 2005-2007 nach der WZ2003 - Wirtschaftsklasse 7486 und für die Stichtage 2008 und 2009 nach der WZ 2008 - Wirtschaftsgruppe 822
2) Bis zum Ablauf von drei Jahren nach Auswertungsstichtag bzw. -zeitraum haben Ergebnisse aus der Beschäftigungsstatistik den Status "vorläufig".

Methodischer Hinweis: Vergleich der Jahre 2005 bis 2007 mit den Jahren 2008 und 2009 wegen Wechsel der Wirtschaftsklassifikation nur eingeschränkt möglich.

3. Welche Rolle spielen Leiharbeit und befristete Beschäftigung in der Call-Center-Branche?

   Wie hat sich seit 2005 der Anteil dieser beiden Beschäftigungsformen an der Gesamtbeschäftigung in der Branche entwickelt (bitte jährlich relativ und absolut angeben sowie entsprechende volkwirtschaftliche Vergleichszahlen nennen)?

Im Rahmen der Arbeitnehmerüberlassungsstatistik der Bundesagentur für Arbeit ist keine Differenzierung nach Wirtschaftszweigen möglich. Es liegen lediglich Informationen nach Art der ausgeübten Tätigkeit vor, wobei in diesem Zusammenhang keine ausgeprägte Differenzierung vorgenommen wird. Tätigkeiten als Call-Center-Agenten dürften dabei vor allem in die Gruppe „Übrige Dienstleistungsberufe“ fallen, für die im Dezember 2009 insgesamt 92 000 Zeitarbeitnehmer ausgewiesen werden im Vergleich zu 59 000 im Dezember 2005 (vgl. Tabelle 2). Aufgrund der Unklarheit, welcher Anteil der Gruppe „Übrige Dienstleistungsberufe“ auf Tätigkeiten als Call-Center-Agenten entfällt, können diese Daten nicht in Relation zu den Werten aus der Beschäftigungsstatistik für die Call-Center-Branche gesetzt werden. Weitere Informationen sind der folgenden Tabelle zu entnehmen.

Tabelle 2: Bestand an Leiharbeitnehmern nach Art der ausgeübten Tätigkeit [b)]

Berichtszeitraum 2. Halbjahr 2009

Deutschland

Insgesamt

Zeitraum		Chemiearbeiter, Kunststoffverarbeiter	Metallerzeuger, -bearbeiter	Schlosser, Mechaniker u. zugeordnete Berufe	Elektriker	Montierer und Metallberufe, a. n .g.	Bauberufe	Bau-, Raumausstatter, Polsterer	Hilfsarbeiter ohne nähere Tätigkeitsangabe	Übrige Fertigungsberufe[1)]	Technische Berufe	Warenkaufleute	Organisations-, Verwaltungs-, Büroberufe	Gesundheitsdienstberufe	Allgemeine Dienstleistungsberufe	Übrige Dienstleistungsberufe[2)]	Sonstige Berufe	Zusammen
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1997	30. Juni	647	6.237	48.106	23.305	10.412	2.989	1.549	55.749	9.894	6.973	339	23.277	937	3.644	13.866	4.740	212.664
	31. Dez.	669	5.921	45.239	21.972	10.052	2.464	1.173	51.187	8.984	7.458	324	22.917	963	3.916	11.831	5.035	200.105
1998	30. Juni	1.000	7.508	52.784	24.520	13.009	2.770	1.575	71.326	12.446	9.288	416	29.166	1.217	5.009	15.523	5.338	252.895
	31. Dez.	983	6.909	47.941	22.959	11.825	2.861	1.155	61.841	10.862	9.233	613	29.568	1.282	5.288	13.539	5.383	232.242
1999	30. Juni	1.279	8.426	55.739	27.062	13.243	4.339	1.747	75.595	14.728	9.884	649	34.961	1.356	5.553	25.141	6.692	286.394
	31. Dez.	1.136	8.575	56.411	25.908	12.468	3.464	1.159	74.056	15.224	10.431	1.036	34.845	1.604	6.452	28.478	5.115	286.362
2000	30. Juni	1.315	9.190	59.416	27.300	13.999	3.929	1.615	100.364	17.112	11.500	1.497	43.402	1.978	8.341	32.044	6.020	339.022
	31. Dez.	1.283	9.573	59.547	26.982	14.021	3.926	2.719	93.928	16.682	11.850	1.560	44.319	2.093	8.409	33.211	7.742	337.845
2001	30. Juni	1.421	10.279	65.010	28.216	14.922	4.507	1.528	98.040	19.111	11.992	1.383	46.201	2.626	7.752	37.116	7.160	357.264
	31. Dez.	1.280	8.649	55.221	25.665	10.187	3.697	1.147	80.601	15.574	11.134	1.777	37.771	2.876	8.003	32.204	7.121	302.907
2002	30. Juni	1.467	9.687	55.976	23.780	11.657	4.664	1.331	92.967	18.890	14.224	2.024	34.248	2.790	7.396	37.658	7.536	326.295
	31. Dez.	1.376	8.484	49.880	22.671	10.234	4.275	1.182	84.455	15.701	11.550	2.463	38.553	2.947	8.439	35.467	10.857	308.534
2003	30. Juni	2.036	9.234	54.589	22.519	11.164	5.006	1.111	103.302	19.244	12.136	2.538	30.735	2.753	7.742	31.893	11.329	327.331
	31. Dez.	1.976	9.121	51.065	22.585	11.655	4.252	1.505	94.592	17.368	12.551	3.231	35.069	2.638	9.500	39.843	10.838	327.789
2004	30. Juni	2.277	10.802	57.445	27.271	14.493	5.039	1.170	128.664	20.776	15.477	2.665	37.907	2.854	12.208	47.159	13.582	399.789
	31. Dez.	2.239	10.045	54.375	27.636	13.489	3.780	995	117.357	20.056	16.717	2.626	42.913	3.556	13.188	47.619	12.499	389.090
2005	30. Juni	2.636	12.211	61.901	29.444	15.464	5.261	1.376	145.730	23.874	18.420	2.642	46.298	4.608	13.960	55.086	14.478	453.389
	31. Dez.	2.755	11.396	61.264	29.061	15.773	4.475	1.305	149.994	22.968	18.844	2.937	48.066	6.073	14.595	59.468	15.565	464.539
2006	30. Juni	3.559	15.064	76.263	36.879	21.317	6.932	1.469	202.131	33.694	24.891	5.130	54.390	8.198	16.558	71.706	20.103	598.284
	31. Dez.	3.318	15.869	80.080	39.029	21.443	5.518	1.270	207.647	36.185	26.344	5.600	59.453	10.033	19.871	80.057	18.607	630.324
2007	30. Juni	3.889	18.702	89.902	41.461	24.475	6.327	2.068	250.653	42.969	33.238	6.527	64.984	12.051	20.384	90.537	22.468	730.635
	31. Dez.	3.701	18.846	86.906	40.922	22.669	4.991	2.172	239.314	42.222	33.838	6.715	66.757	13.439	25.080	89.936	23.374	720.882
2008	30. Juni	4.180	21.280	93.293	41.938	25.689	6.394	1.956	275.865	48.346	33.984	7.162	70.185	14.984	27.914	97.290	23.201	793.661
	31. Dez.	3.238	17.282	80.176	39.139	21.250	5.324	1.556	198.751	38.839	35.850	7.823	69.466	16.697	29.072	85.396	22.737	672.596
2009	30. Juni	3.130	12.963	63.150	34.404	18.058	6.789	2.080	178.119	38.782	32.452	7.405	65.247	19.246	27.452	79.466	20.825	609.568
	31. Dez.	3.592	11.930	59.381	33.399	17.315	5.243	2.057	186.959	37.998	33.005	10.918	65.250	21.799	29.311	92.164	22.244	632.565

Zitierhinweis: Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Arbeitnehmerüberlassung

b) Daten aus dem Meldevordruck b

1) Soweit nicht in Spalten 1 bis 8 angegeben.

2) Soweit nicht in Spalten 12 bis 14 angegeben.

Nach Angaben des Statistischen Bundesamtes ist eine Auswertung der Ergebnisse des Mikrozensus nach der Wirtschaftsklasse 74.86 „Call-Center“ (Klassifizierung der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2003) nicht möglich. Die letzte auswertbare Gliederungsebene ist die Wirtschaftsgruppe 74.8 „Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen, anderweitig nicht genannt“. Zu dieser Wirtschaftsgruppe zählen neben den Call-Centern auch die Bereiche „Fotografisches Gewerbe und fotografische Laboratorien“, „Abfüll- und Verpackungsgewerbe“, „Sekretariats-, Schreib- und Übersetzungsdienste; Copy-Shops“ sowie die „Erbringung von wirtschaftlichen Dienstleistungen für Unternehmen und Privatpersonen, anderweitig nicht genannt“.

Die Anzahl befristet Beschäftigter in der Wirtschaftsgruppe 74.8 „Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen, anderweitig nicht genannt“ ist von 33 000 in 2005 auf 49 000 in 2008 gestiegen und seit 2009 wieder rückläufig (–5 000 gegenüber 2008). Der Anteil der befristet Beschäftigten an allen abhängig Beschäftigten in dieser Wirtschaftsgruppe lag im Jahr 2009 bei rund 13 Prozent. Insgesamt lag der Anteil der befristet Beschäftigten an allen abhängig Beschäftigten (bezogen auf alle Wirtschaftsgruppen) in 2009 bei etwa 9 Prozent.

Weitere Informationen sind der folgenden Übersicht zu entnehmen.

Jahr	Abhängig Erwerbstätige		darunter befristet		darunter unbefristet	
	insgesamt	dar.Erbr.v.sonst. DL (u.a. call center)*	zusammen	dar.Erbr.v.sonst. DL (u.a. call center)*	zusammen	dar.Erbr.v.sonst. DL (u.a. call center)*
	in 1.000					
2005	28 831	279	2 394	33	26 391	245
2006	29 582	293	2 619	39	26 923	254
2007	30 175	305	2 659	43	27 476	261
2008	30 650	337	2 731	49	27 869	287
2009	30 582	334	2 640	44	27 901	289

1) Ohne Zeit- und Berufssoldaten, Grundwehr- und Zivildienstleistende, sowie ohne Auszubildende und erwerbstätige Schüler und Studenten.
*) Die wirtschaftsfachliche Zuordnung des Beschäftigungsbetriebes wird im Mikrozensus 3-stellig signiert.
Call Center, Wirtschaftsklasse 74.86 der Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2003, sind Bestandteil der nachweisbaren Wirtschaftsgruppe 74.8 "Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen, anderweitig nicht genannt".

4. Wie hat sich seit 2005 das Lohngefüge in der Call-Center-Branche entwickelt (bitte die Entwicklung der Monats- und Stundenlöhne in der Call-Center-Branche für die letzten Jahre darstellen und dabei auch nach Beschäftigungsformen und Leistungsgruppen differenzieren)?

Daten zur Entwicklung von Monats- und Stundenlöhnen nach Wirtschaftszweigen und Leistungsgruppen liefern die Vierteljährlichen Verdiensterhebungen des Statistischen Bundesamtes, wobei hier nur Betriebe mit mindestens 10 Beschäftigten erfasst werden. Die Ergebnisse für den Wirtschaftszweig „Call-Center“ können der nachfolgenden Tabelle entnommen werden. Da Daten erst seit dem Anfang 2007 in Kraft getretenen Verdienststatistikgesetz vorliegen, kann ein längerer Zeitraum nicht dargestellt werden.

Durchschnittliche Bruttoverdienste (ohne Sonderzahlungen) der Arbeitnehmer in Betrieben mit mindestens 10 Beschäftigten (WZ 2008) - Deutschland -

Berichtsjahr bzw. -quartal	insgesamt		Leistungsgruppen 1		2		3		4		5	
	Stunde	Monat	Stunde	Monat	Stunde	Monat	Stunde	Monat	Stunde	Monat	Stunde	Monat
	Bruttoverdienst in EUR											
N822 Call Center												
Voll- und teilzeitbeschäftigte Arbeitnehmer												
2007	11,25	1 574	25,31	4 103	16,16	2 478	12,14	1 713	9,92	1 361	9,53	1 314
2008	11,20	1 616	25,01	4 099	16,57	2 534	12,33	1 752	10,05	1 455	8,71	1 205
2009	11,37	1 650	(25,25)	(4 175)	17,17	2 688	13,14	1 953	9,91	1 445	9,20	1 211
1.Quartal 2010	11,62	1 672	/	/	17,67	2 819	12,99	1 914	10,04	1 428	9,26	1 246
2.Quartal 2010	11,83	1 710	/	/	18,61	2 963	13,34	1 962	10,08	1 440	9,30	1 273
Vollzeitbeschäftigte Arbeitnehmer												
2007	12,34	2 109	25,44	4 387	16,40	2 810	12,39	2 091	10,62	1 807	9,87	1 717
2008	12,02	2 049	25,27	4 361	16,61	2 848	12,48	2 120	10,64	1 807	8,60	1 476
2009	12,11	2 054	(25,38)	(4 344)	17,20	2 947	13,48	2 294	10,17	1 720	9,14	1 544
1.Quartal 2010	12,57	2 128	/	/	17,85	2 995	13,31	2 242	10,28	1 753	9,01	1 515
2.Quartal 2010	12,92	2 196	/	/	18,92	3 166	13,81	2 329	10,38	1 779	9,13	1 535
Teilzeitbeschäftigte Arbeitnehmer												
2007	9,86	1 120	23,71	2 200	14,73	1 382	11,66	1 248	9,36	1 114	9,06	966
2008	9,92	1 154	21,78	2 178	16,34	1 539	12,00	1 251	9,37	1 158	8,87	957
2009	10,12	1 183	(23,19)	(2 495)	16,93	1 718	12,34	1 419	9,54	1 163	9,26	991
1.Quartal 2010	10,30	1 222	(23,17)	(2 523)	16,36	1 918	(12,27)	1 416	9,80	1 200	9,54	1 051
2.Quartal 2010	10,29	1 228	(23,70)	(2 524)	16,41	(1 923)	(12,33)	1 416	9,79	1 202	9,50	1 069

/ = keine Angaben, da der Zahlenwert nicht sicher genug
( ) = Aussagewert eingeschränkt, da Zahlenwert statistisch relativ unsicher ist

5. Wie hat sich seit 2005 in der Call-Center-Branche die Zahl der sogenannten Aufstocker (Erwerbstätige mit Bezug von Arbeitslosengeld II) entwickelt (bitte auch hier nach den verschiedenen Beschäftigungsformen differenzieren und entsprechende volkwirtschaftliche Vergleichszahlen nennen)?

Die integrierte Auswertung von Beschäftigungs- und Grundsicherungsstatistik, mit der der in der Frage genannte Sachverhalt abgebildet werden kann, ist erst ab 2007 möglich. In Tabelle 3 sind für die Stichtage 30. Juni 2007, 30. Juni 2008 und 30. Juni 2009 die sozialversicherungspflichtig beschäftigten Arbeitslosengeld-II-Bezieher sowie die ausschließlich geringfügig entlohnt beschäftigten Arbeitslosengeld-II-Bezieher in der Call-Center-Branche und zum Vergleich wirtschaftszweigübergreifend dargestellt.

Der Anteil beschäftigter Arbeitslosengeld-II-Bezieher an allen Beschäftigten ging in 2009 (gegenüber 2008) insgesamt um 0,3 Prozentpunkte zurück. Auch in der Call-Center-Branche konnte ein Rückgang gegenüber 2008 festgestellt werden; hier fiel der Anteil beschäftigter Arbeitslosengeld-II-Bezieher an allen Beschäftigten um 1 Prozentpunkt auf 7,4 Prozent in 2009.

Tabelle 3: Beschäftigte und erwerbstätige Leistungsbezieher im Wirtschaftszweig Call-Center
Deutschland (Wohnort)
Zeitreihe

Wirtschaftszweige	Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte [1]				Ausschließlich geringfügig Beschäftigte [1]			
	alle Beschäftigten in Alter von 15 bis 64 Jahren	dar. ALG II-Bezieher		Anteil beschäftigter Alg II-Bezieher an allen Beschäftigten	alle Beschäftigten in Alter von 15 bis 64 Jahren	dar. ALG II-Bezieher		Anteil beschäftigter Alg II-Bezieher an allen Beschäftigten
		Insgesamt	dar. ohne Einkommen aus Erwerbs-tätigkeit*			Insgesamt	dar. ohne Einkommen aus Erwerbs-tätigkeit*	
	absolut	absolut	absolut	in % (Sp.2 an Sp.1)	absolut	absolut	absolut	in % (Sp.6 an Sp.5)
	1	2	3	4	5	6	7	8
30.06.2007								
insgesamt	26.624.243	753.133	173.007	2,8	4.423.410	650.836	235.000	14,7
Callcenterbrance (7486) WZ03	67.321	6.464	1.559	9,6	7.531	1.486	757	19,7
30.06.2008								
ingesamt	27.217.295	752.094	152.420	2,8	4.401.073	630.225	168.071	14,3
Callcenterbranche (822) WZ 08	90.424	7.627	1.562	8,4	8.951	1.556	757	17,4
30.06.2009								
insgesamt	27.129.165	673.015	127.601	2,5	4.426.725	633.147	147.747	14,3
Callcenterbranche (822) WZ08	92.270	6.828	1.285	7,4	8.837	1.628	744	18,4

[1] Beschäftige im Alter von 15 bis 64 Jahre nach Wohnort in Deutschland.

Hinweis:
Die Werte sind auf Basis der Daten der Arbeitsgemeinschaften und Agenturen in getrennter Aufgabenwahrnehmung (ohne Saalekreis) über den Eckwert der erwerbsfähigen Hilfebedürftigen (inklusive Daten der zugelassenen kommunalen Träger) hochgerechnet.

*) Gründe dafür sind insbesondere Beschäftigungsverhältnisse ohne Lohnzahlung (z.B. wegen Krankengeld oder Elternzeit), zeitweiliger Lohnausfall, verzögerte Abmeldung von Beschäftigungsverhältnissen sowie zeitverzögerter Einkommensfluss insbesondere am Beginn eines Beschäftigungsverhältnisses.

Methodischer Hinweis: Bei Wirtschaftszweigen ist der Vergleich des Jahres 2007 mit den Jahren 2008 und 2009 wegen Wechsel der Wirtschaftsklassifikation nur eingeschränkt möglich.

6. Wie hoch sind die Ausgaben, die seit 2005 für aufstockende Leistungen nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) an Erwerbstätige in der Call-Center-Branche geleistet wurden (bitte die Gesamtkosten aufführen sowie deren jährliche Entwicklung, und wenn möglich, den durchschnittlich gezahlten Betrag je Erwerbstätigen nennen)?

Angaben sind nur in Bezug auf Bedarfsgemeinschaften möglich. Die Auswertung wurde so spezifiziert, dass die Bedarfsgemeinschaften identifiziert werden, in denen mindestens ein Mitglied Einkommen aus Erwerbstätigkeit bezieht und in der Call-Center-Branche beschäftigt ist. Es wurden nur die beschäftigten Arbeitslosengeld-II-Bezieher berücksichtigt, die im Auswertungszeitraum aus ihrem Beschäftigungsverhältnis auch Erwerbseinkommen bezogen haben. Vor dem Hintergrund der kurzen Fristsetzung konnten aus auswertungstechnischen Gründen in Tabelle 4 in Bezug auf die Summen der Leistungsansprüche und die durchschnittlichen Leistungsansprüche nur die Ergebnisse für den Monat Dezember 2009 abgebildet werden. Weitere Informationen sind der folgenden Tabelle zu entnehmen.

Tabelle 4: Bestand BG mit mindestens einem erwerbstätigen ALG II-Bezieher und deren Leistungsansprüche im Wirtschaftszweig Call Center
Deutschland (Daten der ARGEn und AAgAw ohne gT Saalkreis auf Bundesebene hochgerechnet)
Dezember 2009, Datenstand: September 2010

	Merkmal	insgesamt	Wirtschaftszweig Call Center
		1	2
sozialversicherungsprflichtig beschäftigte ALG II-Bezieher	Anzahl BG mit mindestens einem soz.v. pfl. Beschäftigten	529.536	4.987
	Summe Leistungsansprüche in Euro	323.234.650	2.311.839
	Summe Leistungsansprüche ohne SV-Beiträge in Euro	275.896.895	1.992.387
	durchschnittlich Leistung pro BG in Euro	610	464
	durchschnittlich Leistung ohne SV-Beiträge pro BG in Euro	521	400
ausschließlich geringfügig beschäftigte ALG II-Bezieher	Anzahl BG mit mindestens einem geringfügig Beschäftigten	480.656	817
	Summe_Anspruch_neu	430.126.841	753.607
	Summe_Anspruch_ohne_SV_BG	342.816.366	611.662
	durchschnittlich Leistung pro BG in Euro	895	922
	durchschnittlich Leistung ohne SV-Beiträge pro BG in Euro	713	748

© Statistik der Bundesagentur für Arbeit

7. Teilt die Bundesregierung die Aussage des Präsidenten der Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände, Dr. Dieter Hundt, es gäbe in der Call-Center-Branche keine sozialen Verwerfungen (Financial Times, 3. Februar 2010)?

Auf die Antwort zu Frage 1 wird verwiesen.

8. Wie hoch ist der Anteil der weiblichen und männlichen Arbeitskräfte unter den Call-Center-Agenten in den Call-Centern (bitte auch hier nach den verschiedenen Beschäftigungsformen differenzieren)?

Daten zu sozialversicherungspflichtig beschäftigten Frauen und Männern sowie geringfügig beschäftigten Frauen und Männern in der Call-Center-Branche sind der Tabelle 1 (siehe Frage 2) zu entnehmen.

9. Welche Erkenntnisse über die Krankheitsquote in der Call-Center-Branche ergeben sich aus den Fehlzeitreporten verschiedener Krankenkassen, zieht man Call-Center-typische Tätigkeiten etwa die einer Telefonistin heran?

Der Krankenstand sowie die Arbeitsunfähigkeitsfälle und -tage werden in der amtlichen Statistik nicht nach Berufsgruppen oder Branchen differenziert. Es sind keine Fehlzeitenreporte von Krankenkassen oder Forschungsinstituten bekannt, die eine Differenzierung nach Call-Centern vornehmen.

10. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung bezüglich einer Dequalifizierung von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern in der Call-Center-Branche, die darin besteht, dass Beschäftigte den Unternehmen Fähigkeiten zur Verfügung stellen, die sie vorher auf dem Arbeits- und Ausbildungsmarkt erworben haben, aber von den Call-Center-Unternehmen weder als Qualifikationen anerkannt noch entgolten werden, womit aus einstigen Fachkräften systematisch gering entlohnte Hilfskräfte gemacht werden?

Hierzu liegen der Bundesregierung gegenteilige Erkenntnisse vor. Die Call-Center-Branche legt im Hinblick auf ihr starkes Wachstum ausdrücklich Wert auf eine zunehmende Professionalisierung der Belegschaft, um der Ausweitung der Aufgaben von Call-Centern und der zunehmend erforderlichen Kundenorientierung Rechnung zu tragen.

Auf Initiative der Branche wurden 2006 zwei neue Ausbildungsberufe „Servicekraft für Dialogmarketing“ und „Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing“ geschaffen. Ein Zeichen dafür, dass die Call-Center-Branche Wert auf gut qualifiziertes Personal legt, ist die Entwicklung der Ausbildungszahlen seit Schaffung dieser Berufe.

Zahl der Auszubildenden:

	Servicekräfte für Dialogmarketing	**Kaufleute für Dialogmarketing**
2006	480	955
2007	974	2 111
2008	1 054	3 258
2009	955	3 367

Mit dieser Entwicklung wurden die Erwartungen an das Ausbildungsplatzangebot in einer Branche, die vorher nur wenig oder gar nicht ausgebildet hat, deutlich übertroffen.

11. Wie haben sich die Umsätze und Gewinne in der Call-Center-Branche in den letzten Jahren entwickelt?

    Welche statistischen Daten, welche Branchenanalysen und Firmenumfragen sind verfügbar?

Laut Call Center Forum Deutschland e. V. betrug der Umsatz im Jahr 2007 rund 11 Mrd. Euro. Im Jahr 2008 waren es 12 Mrd., 2009 14 Mrd. Euro. Zahlen zur Gewinnentwicklung liegen der Bundesregierung nicht vor. Statistische Daten stammen überwiegend vom Statistischen Bundesamt und von der BA (siehe oben). Das Call Center Forum Deutschland nennt Zahlen, die auf der aktuellen

Ausgabe einer Benchmarkstudie zur Call-Center-Branche beruhen. Die Studie wurde von dem Hamburger Beratungsunternehmen profiTel consultpartner GmbH im Herbst 2009 durchgeführt.

12. Hat es in den letzten Jahren in der Call-Center-Branche eine wirtschaftliche Konzentration gegeben?

    Wenn ja, wie lässt sich diese in Zahlen beschreiben, und wie bewertet die Bundesregierung diese Entwicklung?

Der Bundesregierung liegen keine Zahlen zur wirtschaftlichen Konzentration vor.

13. Was sind die zwanzig größten Unternehmen der Call-Center-Branche (bitte mit Umsätzen und Beschäftigtenzahlen nennen)?

Der Bundesregierung liegen hierzu keine Zahlen vor.

14. In welchem Ausmaß sind 2009 Unternehmen der Call-Center-Branche durch verschiedene Instrumente der Wirtschaftsförderung subventioniert worden (bitte nach Bundesländern aufgliedern)?

Im Jahr 2009 wurden für Unternehmen der Call-Center-Branche aus der Gemeinschaftsaufgabe „Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur“ (GRW) nachfolgende Mittel bewilligt:

Berlin:	660 000 €
Brandenburg:	9 693 000 €
Mecklenburg-Vorpommern:	2 748 000 €
Sachsen:	5 403 000 €
Sachsen-Anhalt:	249 000 €.

Diese Mittel wurden je zur Hälfte vom Bund und dem jeweiligen Bundesland zur Verfügung gestellt.

15. Wie stark ist die Förderintensität der Call-Center-Branche verglichen mit der Gesamtwirtschaft?

Die Förderintensitäten der Call-Center-Branche betrugen gemessen an der GRW-Gesamtsumme:

Berlin:	3,1 %
Brandenburg:	6,0 %
Mecklenburg-Vorpommern:	2,2 %
Sachsen:	2,2 %
Sachsen-Anhalt:	0,3 %.

16. Welche zwanzig Call-Center-Unternehmen haben aus den Mitteln der Gemeinschaftsaufgabe regionale Wirtschaftsstruktur die meisten Fördergelder erhalten (bitte Förderzeitraum, Vorhaben und Fördersumme nennen)?

Zu den 20 meist geförderten Unternehmen in der Call-Center-Branche gehören im Zeitraum 2007 bis 2009 folgende Firmen (in alphabetischer Reihenfolge):

adm GmbH

all by phone+net Dialogmarketing u. Consulting GmbH/twenty 4 help Knowledge Service AG

arvato direct services GmbH

buw customer care operations GmbH

carebyphone GmbH

D+S communication center GmbH

e.dialog GmbH

Euler Hermes Collections GmbH

Healthways International GmbH

KDW Greifswald GmbH/Kluth Customer Care GmbH

medienwerker GmbH

Sitel GmbH

SNT Deutschland AG

118000 Telefonvermittlung GmbH c/o GoYellow Media AG.

Von diesen Unternehmen wurden einige an verschiedenen Standorten gefördert. Im Jahr 2009 betrug die Fördersumme (Bund und Länder) insgesamt 18 281 000 Euro.

17. In welchem Ausmaß sind seit 2005 Unternehmen der Call-Center-Branche durch verschiedene Instrumente der Arbeitsmarktförderung subventioniert worden (bitte die Summe der Förderung für die einzelnen Jahre nennen sowie nach Art der Förderung aufzählen)?

Die Informationen zu Ausgaben der BA für den Einsatz der verschiedenen Instrumente der Arbeitsmarktförderung werden in den BA-Finanzdaten nach dem Zweck, aber nicht nach dem Empfänger der Leistung und dessen Branchenzugehörigkeit vorgehalten. Aus diesem Grund kann das Ausmaß der Gewährung von Leistungen der Arbeitsförderung an die Call-Center-Branche nicht in Euro beziffert werden.

Die statistischen Daten zu den Teilnahmen bzw. Förderungen durch Leistungen der Arbeitsförderung können im Rahmen der Förderstatistik seit wenigen Monaten rückwirkend ab dem Berichtsjahr 2008 auch nach dem Wirtschaftszweig des Arbeitgebers ausgewertet werden, wenn die Leistung direkt an den Arbeitgeber erbracht wird (z. B. Eingliederungszuschuss) oder von ihm durchgeführt wird (z. B. Maßnahmen nach § 46 des Dritten Buches Sozialgesetzbuch bei einem Arbeitgeber). Ebenso besteht die Möglichkeit die statistischen Daten zur Förderung der beruflichen Weiterbildung nach dem Schulungsziel – Beruf auszuwerten. Im vorliegenden Fall wäre BKZ 7032 = Kontakter, Verkaufsförderer (hier wird auch der „Call-Center-Agent“ geführt) zu betrachten. Die Ergebnisse entsprechender Auswertungen können gegenwärtig – insbesondere bei kurzer Fristsetzung – noch nicht vollständig aufbereitet werden.

18. Gibt es beschäftigungspolitische Kriterien für die Fördermittelvergabe auf Bundes- und Landesebene (z. B. Mindestentgelte, Art der Beschäftigungsverhältnisse)?

    Wenn nein, warum ist das bisher nicht in Erwägung gezogen worden?

    Wenn ja, um welche handelt es sich dabei (bitte genaue Regelungen für Bundes- und Landesebene nennen)?

Im Rahmen der Gemeinschaftsaufgabe „Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur“ (GRW) müssen bei der Förderung von Investitionsvorhaben neue Dauerarbeitsplätze geschaffen oder vorhandene gesichert werden. Die Arbeitsplätze müssen für einen Zeitraum von fünf Jahren nach Abschluss des Investitionsvorhabens tatsächlich besetzt oder auf dem Arbeitsmarkt angeboten werden.

19. Sind der Bundesregierung Fälle bekannt, dass Call-Center-Unternehmen einerseits Entlassungen und Betriebsschließungen vorgenommen haben, anderseits aber neue Standorte mit der Nutzung von Subventionen errichtet haben?

    Welche staatlichen Stellen sind für eine Prüfung dieses Sachverhalts zuständig, und welche Prüfungen haben dazu mit welchen Ergebnissen in der Vergangenheit stattgefunden?

Der Bundesregierung liegen darüber keine Informationen vor.

20. Wie hoch ist die Tarifbindung in der Call-Center-Branche?

Zur Tarifbindung der Beschäftigten in Call-Centern liegen aktuell keine Erkenntnisse vor.

21. Wie viele und welche Unternehmen der Call-Center-Branche haben seit 2005 Tarifverträge geschlossen und diese entsprechend der Verpflichtung aus dem Tarifvertragsgesetz dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) nach Abschluss übersandt (dabei wird eine Aufstellung erbeten nach Jahren und geordnet nach Art der Tarifverträge unter Angabe des Geltungsbereiches und der Geltungsdauer sowie der vertragsschließenden Gewerkschaft)?

Mit den Möglichkeiten des Tarifregisters lässt sich nur für den Bereich der externen Call-Center-Dienstleister der Firmentarifvertrag der Walter TeleMedien Holding GmbH mit der Gewerkschaft ver.di identifizieren.

22. Welche der 20 größten Unternehmen der Call-Center-Branche sind derzeit im Tarifregister eingetragen (soweit vorhanden, bitte nennen, wie dort wesentliche Arbeitsbedingungen wie Lohn, Arbeitszeit, Urlaub konkret geregelt sind)?

Zur Beantwortung dieser Frage wird auf die Antwort zu Frage 21 und die Vorbemerkung des Fragestellers verwiesen.

23. Welche Schritte wären notwendig, um nach dem Mindestarbeitsbedingungengesetz für die Call-Center-Branche ein Mindestentgelt durchzusetzen?

    Sind entsprechende Schritte für die Call-Center-Branche eingeleitet worden?

    Wenn nein, warum nicht?

    Wenn ja, in welchem Stadium befindet sich dieser Prozess, und wann ist mit einem Abschluss des Verfahrens zu rechnen?

Auf der Grundlage des Mindestarbeitsbedingungengesetzes können Mindestentgelte in Branchen festgesetzt werden, in denen die Tarifbindung unter 50 Prozent beträgt. Ob in einer Branche Mindestentgelte geschaffen werden sollen, entscheiden die Expertinnen und Experten des vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales eingerichteten, autonomen Hauptausschusses für Mindestarbeitsentgelte.

Der Hauptausschuss prüft dabei, ob zur Vermeidung sozialer Verwerfungen die Festsetzung von Mindestentgelten erforderlich ist. Der dbb beamtenbund und tarifunion hat dem Hauptausschuss vorgeschlagen, für den Bereich der Call-Center einen Mindestlohn zu schaffen.

24. Wie begründet die Bundesregierung ihre schriftliche Antwort auf die Mündlichen Fragen 63 und 64 (Plenarprotokoll 17/54) nach einem gesetzlichen Mindestlohn für Call-Center-Beschäftigte, die lautete „Die Bundesregierung bekennt sich zur Tarifautonomie. Diese hat Vorrang vor staatlicher Lohnfestsetzung. Einen einheitlichen gesetzlichen Mindestlohn lehnt die Bundesregierung deshalb ab.“ vor dem Hintergrund, dass es in der Call-Center-Branche überhaupt keine funktionierenden Tarifvertragsparteien gibt?

Die Bundesregierung befürwortet eine an das Vorliegen bestimmter Voraussetzungen geknüpfte Einführung branchenbezogener Mindestentgelte. Branchenbezogene Mindestentgelte bieten die Möglichkeit, die Verhältnisse und Strukturen in der jeweiligen Branche zu berücksichtigen. Die dabei vorgesehenen Verfahren integrieren in hohem Maße den Sachverstand der Sozialpartner. Durch die maßgebliche Einbindung der Sozialpartner wird sichergestellt, dass die festgesetzten Mindestentgelte den spezifischen Verhältnissen der Branche Rechnung tragen.

25. Gibt es Call-Center-Firmen, die im öffentlichen Besitz oder Tochterfirmen öffentlicher Unternehmen sind?

Ja, die Leistungen von Call-Center-Firmen werden auch bei Großunternehmen mit Bundesbeteiligung nachgefragt.

26. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung über die Tätigkeit von Private Equity-Investoren in der Call-Center-Branche?

Über die Tätigkeit von Private-Equity-Investoren in der Call-Center-Branche liegen der Bundesregierung keine Erkenntnisse vor.

Gesamtherstellung: H. Heenemann GmbH & Co., Buch- und Offsetdruckerei, Bessemerstraße 83–91, 12103 Berlin, www.heenemann-druck.de
Vertrieb: Bundesanzeiger Verlagsgesellschaft mbH, Postfach 10 05 34, 50445 Köln, Telefon (02 21) 97 66 83 40, Fax (02 21) 97 66 83 44, www.betrifft-gesetze.de
ISSN 0722-8333